



## サービス品質保証 (SLA)

# 改訂履歴

---



制定日：2020年8月1日  
改訂日：

# SLA (Service Level Agreement)



## 第1条 (SLAの範囲)

本SLAは、ドリームビジョン株式会社（以下、「当社」という）が提供する、「wacca」（以下、本サービス）について適用されます。

## 第2条 (SLAの範囲)

本SLAは、以下の通りとします。

項目	概要	サービスレベル
サービス期間	本システム利用可能時間	24時間365日 ※システムメンテナンスなどのため、システムを停止する場合があります。この時間に関しては、本システム利用可能時間に含めません。 ※システムメンテナンス内容については事前にサイト内にてお知らせいたします。 ※お客様環境の問題等、当社外の設備・装置。サービスに起因する問題については、当社の責任対象外となります。
	サービス稼働率	99.9%を目標に運用します（実稼働時間/利用可能時間） ※ただし第三条および、利用規約20条4項に記載の内容による利用不可能な時間については除外されるものとします。
	サポート受付時間	10:00～12:00、13:00～17:00（土日祝祭日、弊社休業日除く） ※Webからの問合せ受付は、24時間、365日受け付けますが回答は上記営業時間となります。
サポート	eメール、Webによるサポート	本サービスの操作方法、不明点等について、eメールまたは、Webを中心にサポートいたします。
データ管理	データベースバックアップ頻度	1日1回（7世代）
	データ保持期間	最低5年間（一部情報を除く） ※一部のシステムログについては、最低期間を1カ月といたします。 勤怠情報：労働基準法109条に従い5年間保持します。 その他データは、コミュニケーション機能（カレンダー、スレッド、面談依頼）を除き7年間保持します。
	契約終了後のデータについて	利用規約26条記載の通り、 契約終了日から30日以内に消去します。 契約終了から5日以内に弊社に依頼された場合のみ有償にてデータを提供します。

項目	概要	サービスレベル
障害対応	冗長化	全てのサーバーについて冗長化を実施しております。
	障害時の対応	障害通知のシステム監視を常時実施し、障害発生時には運用マニュアルに沿って対応します。
セキュリティ	データ暗号化	通信については、SSLにて暗号化を行っております。
	システム状態監視	24時間、365日の監視体制を整えております。
	公的認証取得	プライバシーマーク（登録番号：第17002283(04)号）
パフォーマンス	レスポンスタイム	全トランザクションにおいて、5秒以内の応答を目標とします。 ※ファイルアップロード、帳票出力、電信申請については対象外とします。
登録ユーザー数	登録ユーザー数の上限	利用契約に定めるユーザーIDの上限数を超えた場合、当社から通知を行い、新たなユーザー数での追加契約を締結するものとします。
ファイル容量	ファイル容量の上限	ファイル容量の上限を超えた場合、当社から通知を行い、別途ファイル容量増加の契約を締結するものとします。

### 第3条 （SLAの適用除外）

以下の事由に該当する場合は、本SLAの適用を除外するものとします。

1. 天災地変その他の不可抗力によるサービス停止
2. 当社以外（第三者）のソフト、OS、環境に起因する障害
3. 利用者の故意または過失によるサービス停止
4. 第三者の攻撃に伴う障害
5. 事前に通知を行った定期メンテナンス、緊急メンテナンス
6. 当社で設定している流量制限やアクセス制限等の制限
7. 当社で設定している第三者製のソフトウェアの不具合
8. お客様およびお客様環境起因によるアクセス遅延および負荷
9. その他、本サービスの利用契約書記載の当社免責事項に該当する事象、現象

#### **第4条 (サービス保証)**

年間サービス稼働率が90%以下の月が3回以上あった場合、次年度の利用料金を5%割引します。

#### **第5条 (SLAの変更)**

当社は、本書の内容を変更する場合があります。変更の場合は、事前に当社Web上にて通知を行います。

制定日：2022年8月1日